Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ohjaus- ja valvontapalvelut

Terveydenhuollon palvelujen omavalvontasuunnitelma

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

8432-2024-O

Sisällys

1 Omavalvonta 3
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 4
3 Omavalvontasuunnitelman sisältö 5
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 5
3.1.1 Palveluntuottaja perustiedot 5
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot 5
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 6
3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 8
3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta 9
3.2.3 Potilaan asema ja oikeudet 10
3.2.4 Muistutusten käsittely 12
3.2.5 Henkilöstö 13
3.2.6 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 14
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi 15
3.2.8 Toimitilat ja välineet 15
3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 16
3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma 18
3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 19
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta 20
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 20
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 22
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 24
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 24
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta 24
4 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 24
4.1 Toimeenpano 24
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 25

1 Omavalvonta

Hyvinvointialue on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (612/2021). Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 8§).

1.1.2024 astui voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki, joka säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien omavalvontaa. Valvontalaki kokoaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset ja vahvistaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa sekä sen ensisijaisuutta.

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä kuulevat asiakkaita ja potilaita laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ottaen palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen ja tärkein muoto.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Valvontalain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan (hyvinvointialue), joka toimii kahdessa tai useammassa palveluyksikössä tulee laatia omavalvontaohjelma, joka toimii strategisena välineenä ja ohjeena palveluyksiköittäin tehtäville omavalvontasuunnitelmille. Jokaisen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelun tuottajan tulee laatia päivittäisiä toimintoja varten jokaiseen palveluyksikköön omavalvontasuunnitelma.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira on 8.5.2024 antanut määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa vastuuyksikköjohtaja ja vastaavat terveydenhoitajat

Viimeisin päivitys		10.8.2026
Julkaiseminen/julkisuus	yksikössä esillä	____
	julkaistu sähköisenä	____

3 Omavalvontasuunnitelman sisältö

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

3.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323–8
Yhteystiedot	Palveluyksikköjohtaja Erja Kivineva erja.kivineva@hyvaep.fi puh. 0444525645 Vastuuyksikköjohtaja Pamela Rintala pamela.rintala@hyvaep.fi puh. 0503447916
Hyvinvointialue	Etelä-Pohjanmaa

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Neuvola, opiskeluhuolto ja psykososiaaliset palvelut Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto
Osoite- ja yhteystiedot	Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö	Vastaava terveydenhoitaja Anu Leinonen anu.leinonen@hyvaep.fi puh. 0447902537 Vastaava terveydenhoitaja Kirsi Haveri kirsi.haveri@hyvaep.fi puh. 0408306895 Vastaava terveydenhoitaja Julia Ekola julia.ekola@hyvaep.fi puh. 0406367949 Vastaava terveydenhoitaja Hanna Noponen hanna.noponen@hyvaep.fi puh. 0444384962

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto on osa neuvola, opiskeluhuolto ja psykososiaaliset palvelut palveluyksikköä. Palveluita tuotetaan lähipalveluna hyvinvointialueen perhekeskusalueilla sekä alueiden kouluissa ja oppilaitoksissa. Lisäksi palveluita tuotetaan myös etäpalveluna. Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut ovat lakisääteisiä ja järjestämistä ohjaa pääasiallisesti terveydenhuoltolaki.

Äitiysneuvolatoiminnan tavoitteena on

- turvata raskaana olevan naisen ja sikiön terveys ja hyvinvointi
- edistää tulevien vanhempien ja koko perheen terveyttä ja hyvinvointia
- edistää tulevan lapsen kehitysympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta
- edistää kansanterveyttä ja ehkäistä raskauden aikaisia häiriöitä.

Äitiysneuvolassa tunnistetaan mahdollisimman varhain raskauden aikaiset ongelmatilanteet ja järjestetään viiveettä tarvittavaa apua, tukea ja hoitoa. Äitiysneuvoloissa tarjotaan varhaista ja kohdennettua tukea syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja terveyserojen kaventamiseksi.

Perhesuunnitteluneuvolassa tarjotaan yksilöille ja pareille raskaudenehkäisyneuvontaa ja mahdollisuutta saada itselleen sopiva ehkäisymenetelmä. Raskauden ehkäisyneuvontaan kuuluu kokonaisvaltainen seksuaaliterveyden edistäminen ja seksuaalikasvatuksen antaminen. Perhesuunnitteluneuvolassa asioidaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

Lastenneuvolan tehtävänä on edistää alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä terveyttä ja hyvinvointia. Lastenneuvolan toiminnan tavoitteena on kaventaa perheiden välisiä terveyseroja. Lastenneuvolassa seurataan ja edistetään lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja kehitystä. Lastenneuvolassa tuetaan vanhemmuutta mm. turvallisessa, lapsilähtöisessä kasvatuksessa ja lapsen hyvässä huolenpidossa sekä parisuhteen hoitamisessa.

Neuvolassa pyritään havaitsemaan lapsiperheiden erityisen tuen tarpeet mahdollisimman varhain ja järjestämään tarkoituksenmukainen tuki ja apu. Lapsi saa neuvolassa kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotukset.

Kouluterveydenhuolto on peruskoululaisille ja heidän perheilleen suunnattu lakisääteinen terveyspalvelu, joka on saatavilla koulupäivien aikana koululla tai sen välittömässä läheisyydessä. Hyvinvointialue järjestää kouluterveydenhuollon palvelut alueellaan sijaitsevien perusopetusta antavien oppilaitosten oppilaille.

Kouluterveydenhuollon tehtäviin sisältyvät:

- oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen
- vanhempien ja huoltajien kasvatustyön tukeminen
- oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tukeminen, pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden opiskeluhuollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen
- kouluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä yhteisön hyvinvoinnin edistäminen ja seuranta
- suun terveydenhuolto
- oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset.

Kouluterveydenhuollon henkilöstöön kuuluvat terveydenhoitaja ja lääkäri.

Opiskeluterveydenhuolto on lakisääteinen palvelu, johon sisältyvät

- opiskelijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen sekä sairauksia ehkäisevä toiminta
- perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelut mukaan lukien mielenterveys- ja päihdetyö,
- seksuaaliterveyden edistäminen sekä suun terveydenhuolto
- opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tarvittaessa tutkimuksiin ja hoitoon ohjaaminen
- psykoterapiaan ohjaamisen edellyttämä hoito ja lausunto
- opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toiminnassa noudatetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoja, joita ovat:

- Asiakaslähtöisyys
- Avoimuus ja yhdenvertaisuus
- Vaikuttavuus ja talous yhdessä
- Uudistumiskyky ja kehitysmyönteisyys

3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM:n julkaisuja 2022:2).

Palveluiden järjestämistä ja sisältöä ohjaavat terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja siihen liittyvä asetus neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta. Näissä säädetään mm. lakisääteisistä terveystarkastuksista, palvelujen järjestämisestä ja vastuista. THL ylläpitää NEUKO-tietokantaa, joka tarjoaa kansalliset ohjeistukset ja mittarit neuvola- ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Potilaan oikeuksista säätelee potilaslaki (785/1992); lisäksi valvontatehtäviä hoitaa Lupa- ja valvontavirasto.

Neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden laatu varmistetaan lainsäädäntöön ja kansallisiin suosituksiin perustuvilla yhtenäisillä toimintamalleilla, auditoinneilla (sairaala-apteekki), omavalvonnalla, henkilöstön koulutuksella, monialaisella yhteistyöllä sekä asiakkaiden palautteeseen ja poikkeamailmoituksiin perustuvalla jatkuvalla palvelun kehittämisellä. Lisäksi esihenkilöt seuraavat kouluterveydenhuollon tarkastusten toteutumista säännöllisesti muun muassa Excel-taulukon avulla. Lastenneuvolan työntekijät seuraavat tarkastusten toteutumista ristiinajoraportin avulla ja kontaktoivat tarkastuksista poisjääneet perheet.

Neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluissa asiakasturvallisuus tarkoittaa sitä, että palvelut tuotetaan turvallisesti, laadukkaasti ja lain edellyttämällä tavalla siten, ettei asiakkaalle aiheudu tarpeetonta haittaa. Asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu ennakoivaan toimintaan, riskienhallintaan ja jatkuvaan laadun kehittämiseen.

Jokaisella Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella on vastuu sitoutua asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviin toimintatapoihin. Hyvinvointialueella on laadittuna perehdytysohjeet asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Asiakkaan tunnistamisella vältetään vaaratilanteita ja ylimääräisiä tutkimuksia sekä toimenpiteitä. Tunnistamisella varmistetaan, että oikea henkilö saa oikean hoidon tai palvelun. Potilaan tunnistaminen tapahtuu vähintään kahta eri tunnistusmenetelmää käyttämällä. Henkilö tunnistetaan sekä ilmoittautuessa että vastaanottohuoneessa vastaanoton alkaessa.

- Pyydetään henkilöä kertomaan nimensä ja henkilötunnuksensa

- Tarvittaessa kysytään tarkentavia kysymyksiä, kuten osoitetta tai puhelinnumeroa.
- Tietojen yhdenmukaisuus varmistetaan potilas- ja asiakastietojärjestelmistä.
- Tiedot voidaan pyytää omaiselta, läheiseltä tai saattajalta vain siinä tapauksessa, että henkilö ei pysty niitä itse antamaan.

Yksikössä on käytössä lääkehoitosuunnitelma, joka sisältää ohjeet mm. rokotusten, lääkkeiden käsittelyn ja lääkehoidon toteutuksen osalta.

Asiakastiedot käsitellään turvallisesti ja käytössä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Henkilöstö sitoutuu salassapitovelvollisuuteen ja saa säännöllistä tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Hyvinvointialueella on laadittu ohjeet mm. potilastietojärjestelmän käyttökatkon varalle ja potilaan yhteyshenkilön vaihtamisesta. Ohjeet löytyvät M-files.

3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut ovat osa perheiden palveluita osana sosiaalipalveluita. Yksikössä tuotetaan terveydenhuollon palvelua. Neuvolaa, opiskeluhuoltoa ja psykososiaalisia palveluita johtaa palveluyksikköjohtaja. Neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toimintaa johtaa vastuuyksikköjohtaja palveluyksikköjohtajan alaisuudessa. Lisäksi alueellisesta toiminnasta vastaavat lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat terveydenhoitajat.

Terveyspalvelujohtaja, johtajaylilääkäri Tiina Perä toimii hyvinvointialueen lääketieteen profession edustajana, toimii vastaavana lääkärinä johtaen ja valvoen terveyden- ja sairaanhoitoa terveydenhuoltolain (1326/2010) 57 §:n mukaisesti.

Sosiaalijohtaja, Tanja Penninkangas toimii hyvinvointialueen sosiaalihuollon profession edustajana ja johtajana sekä toimii lainsäädännön edellyttämänä sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana.

Palvelualuejohtaja Satu Mäki-Fossi vastaa palvelualueen toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, integraatiosta, toimeenpanosta, arvioinnista, sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta sisäisen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikköjohtaja Erja Kivineva vastaa palveluyksikön toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, integraatiosta, toimeenpanosta, arvioinnista, sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta sisäisen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Vastuuyksikköjohtaja Pamela Rintala vastaa yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja sekä sen toteutumisen seurannasta.

Lähiesihenkilöinä toimivat Anu Leinonen, Kirsi Haveri, Julia Ekola ja Hanna Noponen toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja vastaavat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi he vastaavat, että työntekijät tuntevat suunnitelman ja noudattavat sitä.

Jokainen terveydenhoitaja vastaa omasta työstään ja sitoutuu noudattamaan organisaation ja palveluyksikön ohjeita. Terveydenhoitajilla on vastuullaan ilmoittaa tehtävissään esiintyvistä riskeistä sekä ennaltaehkäistä ja vähentää niitä olemassa olevat ohjeistukset huomioiden.

Yksilössä seurattavia mittareita ovat muun muassa terveydenhoitajan käyntimäärät, asiakasmäärät, asiakaspalautteet, haitta- ja vaaratapahtumat sekä talousluvut. Eri mittareiden tuloksia käydään läpi myös henkilöstön kanssa säännöllisesti.

3.2.3 Potilaan asema ja oikeudet

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon työ on pääosin ajanvarauksellista. Hätätilanteissa ja kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa potilasta ohjataan olemaan yhteydessä joko 112 tai oman alueen päivystykseen. Neuvolapalveluihin saa yhteyden keskitetyn puhelinneuvonnan tai chatin kautta. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa terveydenhoitajaan voi olla yhteydessä joko puhelimitse tai Wilma-viestillä.

Äitiys- ja lastenneuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon määräaikaistarkastukset toteutetaan tarkastusohjelmien mukaisesti. Asiakkaalle järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaisia ylimääräisiä käyntejä äitiys- ja lastenneuvolassa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa. Somaattisten oireiden jatkoselvittelyjä toteutetaan yhteistyössä lähiterveyspalveluiden kanssa. Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestetään siten, että asiakkaat pääsevät palveluihin ilman aiheetonta viivytystä.

Terveydenhoitajan työaika kouluterveydenhuollossa järjestetään niin, että oppilas opiskelija voi tarvittaessa päästä terveydenhoitajan vastaanotolle myös ilman ajanvarausta. Tämä ei kuitenkaan kaikissa kouluissa toteudu, koska terveydenhoitaja ei ole välttämättä paikalla joka päivä. Työpäivinä terveydenhoitajaan saa yhteyden puhelimitse.

Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteys opiskeluterveydenhuoltoon. Terveydenhoitajan työaika järjestetään niin, että opiskelija voi tarvittaessa päästä terveydenhoitajan vastaanotolle myös ilman ajanvarausta. Yhteistyötä

tehdään lähiterveyspalveluiden kanssa ja kiireellisissä asioissa opiskelija voi olla yhteydessä myös suoraan lähiterveyspalveluihin.

Neuvolatoiminnassa ja kouluterveydenhuollossa noudatetaan valtakunnallisia tarkastusohjelmia (esim. laajat terveystarkastukset tietyissä ikävaiheissa), joiden toteutumista valvotaan. Äitiys- ja lastenneuvolassa on tiettyjä käyntejä, mitkä pitää toteuttaa tietyn aikataulun puitteissa. Tällöin asiakkaille tarjotaan aikaa tarvittaessa toisesta neuvolasta.

Potilaalla on oikeus osallistua hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen, ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus informoida alaikäistä hänen oikeuksistaan.

Alaikäisen potilaan mielipidettä on kuultava hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. On tärkeää, että lapsi ja nuori saa sanoa oman mielipiteensä ja näkemyksensä sekä esittää kysymyksiä silloinkin, kun hän ei vielä voi itse päättää hoitoon liittyvistä asioistaan. Huoltajilla on oikeus saada tietoa ja osallistua päätöksentekoon, ellei lapsen etu muuta edellytä. Kun alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, hoidetaan häntä yhteistyössä vanhempien, muun huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa.

Alaikäinen voi päättää hoidostaan silloin, kun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi, että hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella on kykenevä asian vaatimaan päätöksentekoon. Laki ei tunne mitään päätöskykyisyyden ikärajaa, vaan ammattilainen tekee arvion aina tapauskohtaisesti huomioiden asian laadun. Silloin, kun lapsi tai nuori arvioidaan kykeneväksi käyttämään itsemääräämisoikeuttaan, saa hän päättää myös yhteydenotosta ja tietojen antamisesta vanhemmille, muulle huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle.

Asiakkaalla on oikeus saada ymmärrettävässä muodossa tietoa terveydentilastaan, tutkimuksista, hoidosta ja niiden vaikutuksista. Hänellä on oikeus nähdä omat potilastietonsa ja pyytää niihin korjausta, jos tiedot ovat virheellisiä.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja voidaan luovuttaa vain potilaan suostumuksella tai lain sallimissa rajoissa. Alaikäisen tietojen luovuttaminen huoltajalle arvioidaan tapauskohtaisesti.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa hoitoa tai kohtelua, hän voi keskustella asiasta ensin hoitohenkilöstön tai esihenkilön kanssa. Lisäksi hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, joka neuvoo ja tukee potilasta oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Potilasasiavastaava tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot

- potilas- ja sosiaaliasiavastaaville voi soittaa puh. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00.
- yhteydenottopyynnön voi lähettää myös OmaEP digipalveluissa
    - Marjo-Riitta Kujala Potilas- ja sosiaalivastaava
    - Elina Puputti Potilas- ja sosiaalivastaava, toiminnan vastuuhenkilö

Asiakastiedot kirjataan Lifecare-järjestelmän lomakkeille. Raskaana olevien tiedot kirjataan äitiyshuollon polulle. Kirjaukset näkyvät Omakannassa, josta asiakas/huoltaja voi tekstit halutessaan lukea.

Asiakas saa palvelua pääosin omalla äidinkielellään, tarvittaessa tulkkipalveluita on saatavilla.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Terveydenhuollon kirjalliset muistutukset osoitetaan johtajaylilääkärille. Terveydenhuollosta vastaavan johtajan (johtajaylilääkäri) ratkaisu ja muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet lähetetään muistutuksen tekijälle. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisen ajan sisällä, kun muistutus on vastaanotettu ja kirjattu saapuneeksi. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992;15§).

Sosiaalihuoltoa koskevat kirjalliset muistutukset osoitetaan sosiaalijohtajalle.

Muistutus lähetetään osoitteella:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI Sähköinen asiointi: hyvaep.fi / Digitaaliset palvelut: OmaEP digipalvelu

Terveydenhuollon muistutusten koordinointi ja käsittely on delegoitu hallintoylilääkärille.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja tai sosiaalijohtaja pyytää muistutukseen vastauksen palveluyksikköjohtajalta, joka siirtää muistutuksen tarpeen mukaan vastuuyksikköjohtajalle selvitettäväksi. Vastuuyksikköjohtaja ottaa muistutuksen viivytyksettä käsittelyyn ja selvittää tapahtuneen yhdessä lähiesihenkilön ja palveluun osallistuneen henkilöstön kanssa. Mikäli käsittelyn aikana havaitaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä tai toimintakäytäntöjä, puututaan niihin välittömästi omavalvonnallisesti ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Vastuuyksikköjohtaja laatii tapahtuneesta kirjallisen vastauksen ja toimittaa sen palveluyksikköjohtajalle.

Muistutukset käsitellään paitsi yksittäisenä asiana myös osana laajempaa kokonaisuutta. Selvitysten perusteella päätetään tarvittavista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä. Muistutuksista ja niiden pohjalta tehdyistä parannuksista tiedotetaan henkilöstöä esim. kuukausipalaverissa siinä laajuudessa, kun se on mahdollista.

3.2.5 Henkilöstö

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa työskentelee yhteensä 147 vakituista terveydenhoitajaa sekä 4 vastaavaa terveydenhoitajaa. Osalla terveydenhoitajista on myös kätilön koulutus. Vastaavat terveydenhoitajat toimivat terveydenhoitajien lähiesihenkilöinä. Vastaavien terveydenhoitajien esihenkilönä toimii vastuuyksikköjohtaja, joka johtaa yksikön toimintaa yhdessä palveluyksikköjohtajan kanssa. Yksikön lääkäripalvelut tuotetaan lähiterveyspalveluista.

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin on tällä hetkellä hyvin saatavilla sijaisia, mutta lyhytaikaisiin poissaoloihin sijaisia ei ole käytettävissä. Yksikössä ei käytetä vuokratyöntekijöitä eikä työvoimaa toisilta palveluntuottajilta. Varahenkilötoimintaa otetaan käyttöön vuoden 2026 alusta pilottina.

Henkilöstön rekisteröintitiedot on tarkistettu Lupa- ja valvontaviraston JulkiTerhikki-rekisteristä ja uusia työntekijöitä / sijaisia palkatessa tarkistetaan rekisteröintitiedot haastattelun / työsopimuksen teon yhteydessä. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa työskenteleviltä työntekijöiltä edellytetään lisäksi rikosrekisteriotteen toimittaminen ennen työsuhteen alkua.

Työntekijät perehdytetään työn alkaessa organisaation yleisen perehdytyksen ja palveluyksikön oman ohjeistuksen mukaisesti. Perehdytys dokumentoidaan.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien ammattitaitoa ylläpitävän täydennyskoulutuksen toteuttamisesta huolehditaan sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena. Lisäksi toteutetaan sektoreittain kohdennettuja koulutuksia. Perheiden palveluihin laaditaan vuosittain yhteinen koulutussuunnitelma. Koulutuksiin osallistumista seurataan HR-ohjelman kautta. Edellä mainitun ohella neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhoitajille järjestetään säännöllisesti työnohjausta työn tukemiseksi, ammatillisen osaamisen vahvistamiseksi sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa työskentelee harvoin opiskelijat työsuhteessa. Mikäli näin tapahtuu, niin lähiesihenkilö arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja edellytykset suoriutua tarjotuista tehtävistä sekä varmistaa, että heidän kielitaitonsa on riittävä. Lisäksi määritellään selkeästi opiskelijan vastuut, tehtävät ja toiminnan rajat sekä varmistetaan, että heidän opintonsa on suoritettu hyväksytysti. Opiskelijalle nimetään ohjaaja ja tämä dokumentoidaan.

Opiskelijoiden oikeus työskennellä laillistetun ammattihenkilön tehtävissä varmistetaan siten, että opiskelija toimii aina laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena, eikä saa työskennellä itsenäisenä ammatinharjoittajana. Opiskelijalla on oikeus tilapäisesti toimia terveydenhoitajan tehtävässä suoritettuaan kaksi kolmasosaa terveydenhoitajan koulutukseen kuuluvista opinnoistaan.

Henkilöstön osaamista seurataan säännöllisesti keskusteluin sekä osana kehityskeskusteluja. Osaamisen kehittämistä tuetaan mahdollistamalla osallistuminen täydennyskoulutuksiin. Hyvinvointialueella on lisäksi määritelty velvoitekoulutukset, joiden toteutumista lähiesihenkilö seuraa. Työskentelyn asianmukaisuutta pidetään yllä käsittelemällä ajankohtaisia asioita palavereissa. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan keskustelemalla työntekijän kanssa ja asiasta riippuen ottamalla asia myös yleiseen keskusteluun esimerkinomaisesti.

3.2.6 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden arvioinnissa käytetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suosituksia. Hyvinvointialueen laajuisesti henkilöstöresurssi on riittävä, mutta henkilöstöresurssi on jakautunut epätasaisesti. Hyvinvointialueella tehdään jatkuvasti työtä henkilöstöresurssin tasaisen jakautumisen varmistamiseksi esim. siirtämällä henkilöstöresurssia alueelta toiselle. Lisäksi käydään vähintään vuosittain läpi työntekijöiden asiakasmäärät.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan juhlapyhät ja muut erikoistilanteet ja henkilöstö siirtyy tarvittaessa loma-aikoina toimipisteiden sisällä.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toiminta ei ole luonteeltaan akuuttia, mutta tietyt käynnit, kuten raskaana olevien ja pienten lasten tarkastukset, tulee toteuttaa määrättyjen aikamäärien mukaisesti. Akuutit poissaolot pyritään ratkaisemaan siirtämällä asiakkaan aika toiselle terveydenhoitajalle. Mikäli muilla terveydenhoitajilla ei kuitenkaan ole vapaita aikoja, käyntejä joudutaan siirtämään eteenpäin tai perumaan. Jos jonkin koulun tai oppilaitoksen terveydenhoitaja jää äkillisesti pois eikä sijaista saada nimettyä, ohjataan perheitä tarvittaessa ottamaan yhteyttä alueen muihin terveydenhoitajiin (esim. lääkehoitosuunnitelmat, konsultoinnit) ja kiireellisissä asioissa lähiterveyspalveluihin.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan mm. asiakas- ja käyntimäärien avulla.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa monialainen yhteistyö tarkoittaa tiivistä yhteistoimintaa eri toimijoiden, kuten sosiaalipalveluiden, opiskeluhuollon, erikoissairaanhoidon, varhaiskasvatuksen ja mielenterveyspalvelujen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on muodostaa kokonaisvaltainen käsitys lapsen, nuoren ja perheen tilanteesta sekä varmistaa oikea-aikainen tuki.

Palveluiden koordinointi edellyttää selkeitä hoitopolkuja, toimivaa tiedonkulkua ja yhteisiä verkostopalavereita sekä määriteltyjä lähetekäytäntöjä. Koordinoinnin avulla varmistetaan, että palvelut ovat sujuvia, oikea-aikaisia ja keskenään johdonmukaisia, ja että yhteistyötä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti asiakkaan parhaaksi.

3.2.8 Toimitilat ja välineet

Neuvolan tilat sijaitsevat joko perhekeskuksissa, sosiaali- ja terveyskeskuksissa, sote-asemilla tai muissa siihen soveltuvissa tiloissa. Terveydenhoitajien työtilojen järjestäminen koulujen ja oppilaitosten yhteyteen on koulutuksen järjestäjän vastuulla, kun taas hyvinvointialue vastaa useimmiten vastaanottohuoneiden kalustuksesta.

Oppilaitosten terveellisyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin tarkastukset tehdään yhteistyössä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa, ja tarkastukset toteutetaan neljän vuoden välein. Mikäli tilat osoittautuvat epätarkoituksenmukaisiksi tai terveyttä vaarantaviksi, lähiesihenkilö ja vastuuyksikköjohtaja selvittävät tilannetta yhdessä koulutuksen järjestäjän ja kiinteistön omistajan kanssa. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöhuollosta ja turvallisuustekijöistä, kuten palohälyttimistä, sammutuspeitteistä ja jauhesammuttimista. Alkusammutuskoulutus kuuluu työntekijöiden velvoitekoulutuksiin ja se

suoritetaan 3 vuoden välein. Sisäilmaongelmaepäilyssä toimitaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja tehdään ilmoitus sisäilmatyöryhmälle ja oireileva työntekijä ohjataan olemaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Lisäksi tehdään yhteistyötä kunnan toimijoiden kanssa.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon on nimettynä turvallisuusvastaavia. Turvallisuusvastaavat toimivat yksikön yhteyshenkilöinä turvallisuusasioissa.

Epäasianmukaisten tai soveltumattomien välineiden käyttö ehkäistään jatkuvalla seurannalla, ja jokaisella on velvollisuus seurata välineiden kuntoa sekä toimittaa ne tarvittaessa huoltoon.

3.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista Laki lääkinnällisistä laitteista velvoitteet; laitteen tulee olla CE – hyväksytty, käyttäjällä tulee olla käytön vaatima koulutus- ja kokemus, laitteissa tulee olla turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet ja sitä tulee käyttää vain siihen mihin tarkoitettu, laite tulee ylläpitää, säätää ja huoltaa valmistajan ohjeiden mukaisesti. Huoltajalla tulee olla tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Lääkinnällisen laitteen vaaratapahtumailmoitus Fimealle on mahdollista tehdä myös Haipro Laiteturvallisuusilmoituksen yhteydessä

Tuotteen valmistaja vastaa siitä, luokitellaanko laite lääkinnälliseksi laitteeksi. Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi Hb-mittarit, verenpainemittarit, audiometrit, laastarit, neulat, ruiskut sekä näön tutkimisen valolaatikot. Yksikössä ei ole käytössä kriittisiä laitteita. Lääkinnälliset laitteet hankitaan keskitetysti hankintatoimiston kautta, jossa varmistetaan, että laitteet täyttävät niitä koskevat lainsäädännölliset ja muut vaatimukset.

Uudet työntekijät perehdytetään vastaanotoilla käytettäviin laitteisiin. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu laiteturvallisuuskoulutus, joka suoritetaan Oppiportissa ja jonka todistus toimitetaan lähiesihenkilölle. Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon yksikössä ei ole nimettyjä laitevastaavia, vaan laitteen toiminnan osaava henkilö opastaa sen asianmukaisen käytön.

Hyvinvointialueen tekniikalla on käytössään uusien laitteiden rekisteri, ja lisäksi hyvinvointialueen lääkelaitehuolto ylläpitää rekisteriä yksiköiden laitteista.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa vaaratilanteista ja toimimattomista laitteista sekä varmistaa, että vialliset laitteet poistetaan käytöstä ja toimitetaan korjattavaksi. Toimintaohjeet ja linkki käyttäjän vaaratilanneilmoituslomakkeelle löytyvät Fimean sivuilta. Ilmoita vaaratilanteesta - Fimea.fi - Fimea

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa käytetään hyvinvointialueella käytössä olevia tietojärjestelmiä annettujen ohjeiden mukaisesti. Työnantaja vastaa tietojärjestelmistä ja niiden hankinnasta ja ylläpidosta.

Yksikön henkilökunta osallistuu tietohallinnon järjestämään tietojärjestelmiä koskevaan koulutukseen siinä laajuudessa kuin se kuuluu kunkin työnkuvaan. Potilastietojärjestelmään kirjaudutaan varmennekortilla. Työnantaja valvoo henkilötietojen käsittelyä lokitietojen avulla.



Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa käytetään Lifecare-potilastietojärjestelmää, joka on Valviran rekisteriin hyväksytty asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä huolehditaan perehdytyksen, käyttöön liittyvän koulutuksen sekä jatkuvan osaamisen varmistamisen avulla. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään Lifecaren käyttöön, ja henkilöstölle tarjotaan järjestelmämuutoksiin liittyviä koulutuksia sekä tarvittaessa Moodle- ja muita verkkokoulutuksia. Esihenkilöt vastaavat osaltaan siitä, että henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen on ajan tasalla.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella tietoturva- ja tietosuojatoiminta perustuu hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan sekä sitä täydentäviin ohjeisiin. Vastuuyksikköjohtaja ja lähiesihenkilöt vastaavat omassa yksikössään siitä, että henkilöstö tuntee ja noudattaa tietosuojaa ja tietoturvaa koskevia määräyksiä ja ohjeita. Jokainen työntekijä on velvollinen käsittelemään asiakas- ja potilastietoja voimassa olevan lainsäädännön ja ohjeistusten mukaisesti. Henkilöstö suorittaa hyvinvointialueen edellyttämät tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset säännöllisesti.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisista tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten poikkeamista, toimintahäiriöistä sekä tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan viipymättä hyvinvointialueen IT-Helppi-palveluun. Tarvittaessa tehdään lisäksi HaiPro-ilmoitus organisaation ohjeiden mukaisesti. Esihenkilö vastaa tilanteen seurannasta ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista perehdytyksen yhteydessä sekä hyvinvointialueen intrassa olevien ohjeiden kautta.

Palveluissa käytettävä teknologia on käyttötarkoitukseensa soveltuvaa ja turvallista. Etäpalvelut toteutetaan ensisijaisesti OmaEP-palvelun kautta, jossa asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan vahvalla tunnistautumisella. Käytettävät tietojärjestelmät ja digitaaliset palvelut täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat vaatimukset. Teknologian käyttöön liittyvät häiriötilanteet ja poikkeamat käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus huomioidaan palvelujen toteuttamistapaa valittaessa. Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluissa voidaan tilanteen mukaan tarjota etävastaanottoa silloin, kun se on asiakkaan tilanteeseen soveltuva ja turvallinen vaihtoehto. Tulkkauspalvelut järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan riippumatta palvelun toteuttamistavasta.

3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Neuvolan lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty v. 2024 ja opiskeluhuollon v. 2025. Uuden organisaation mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuoden 2026 aikana. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa vastuuyksikköjohtaja yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa.

Neuvoloissa, kouluissa ja oppilaitoksissa on sairaala-apteekin ohjeistuksen mukaisesti joko lukolliset jääkaapit tai tilat missä lääkkeitä säilytetään ovat lukollisia. Lääkkeitä tilataan sairaala-apteekista tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma löytyy neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon verkkokansiosta. Lähiesihenkilöt huolehtivat, että lääkevastaavien listat ovat ajan tasalla. Sairaala-apteekki valvoo lääkehoitokäytäntöjen toteutumista kahden-kolmen vuoden välein toimipaikkakäynnein.

Isoimmilla kouluilla terveydenhoitajilla on asianmukaiset jääkaapit rokotteiden säilyttämistä varten, joiden lämpötiloja seurataan työpäivittäin. Myös huoneen lämpötilaa seurataan päivittäin. Pienemmille kouluille terveydenhoitaja vie tarvittaessa rokotteet kylmälaukussa.

3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Toiminta-aluejohtaja vastaa toimialueen tietoturvan ja tietosuojan riskienhallinnasta, varautumisesta ja valmiussuunnittelusta.

Toimialuejohtajat huolehtivat tietoturva- ja tietosuojatoiminnan toteutumisesta ja valvonnasta toimialueellaan. Esihenkilöt vastaavat tietoturva- ja tietosuoja-asioiden toteutumisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään. Jokaisen esihenkilön on huolehdittava, että tietoturva- ja tietosuojamääräykset ja ohjeet koulutetaan ja perehdytetään henkilöstölle. Esihenkilö valvoo osana riskienhallintaa, että henkilöstö noudattaa tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja määräyksiä ja ohjeita.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Mari Kempas, jonka tavoittaa osoitteella tietosuojavastaava@hyvaep.fi

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon työntekijät kirjautuvat tietojärjestelmään henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla tai varmennekortilla. Jokainen on vastuussa omien tunnustensa säilyttämisestä. Lokitietojen perusteella pystytään jälkikäteen selvittämään kirjautumistiedot. Työntekijät suorittavat tietosuoja ja tietoturvakoulutukset viiden vuoden välein. Potilaskertomustiedot avataan vain, jos hoidetaan asiakkaan asiaa tai se on muuten käyttötarkoituksen mukaan välttämätöntä esim. tilastointeja korjattaessa. Henkilökunta kirjaa potilaskertomukseen asiakkaan hoidon kannalta oleelliset asiat. Paperitulosteita vältetään, jos niitä käytetään, ne kerätään tuhottavan jätteen astioihin.

Asiakkaalla on oikeus pyytää lokitietojen tarkistus, jos hän epäilee, että hänen tietojaan on asiattomasti katseltu. Hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminta pohjautuu aluehallituksen hyväksymään tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan, jossa kuvataan toimintaa ohjaavat tekijät, tavoitteet, periaatteet sekä organisointi ja vastuut.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa palautetta kerätään määräajoin. Potilaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan työntekijöille tai esihenkilölle. Palautetta voi antaa myös sähköisesti QPro- järjestelmään, joka löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta. Lisäksi THL järjestää erillisiä palautetapahtumia.

Palautteet käsitellään kuukausikokouksissa. Palautteiden perusteella mietitään kehittämistoimenpiteitä. Myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi jättää palautetta QPro-järjestelmän kautta.

Jos palautetta saadaan paperilomakkeella, se syötetään ohjelmaan kyseisessä yksikössä. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan, kuinka hyvin hyvinvointialueen palvelulupauksen, asiakkaan/potilaan hyvä hoito ja potilasturvallisuus toteutuvat ja edelleen määritellään

palautteiden perusteella laaditut korjaavat toimenpiteet. Jos asiakas/potilas/läheinen jättää yhteystiedot pyytäen yhteydenottoa, yksiköstä ollaan häneen yhteydessä mahdollisimman pian. Palautteen antajaan otetaan yhteyttä, jos hänen antamansa palaute tulkitaan muistutukseksi tai vaaratapahtumaksi. Jos yhteystietoja ei ole, tulkitaan se niin, että palautteenantaja ei halua, että häneen ollaan yhteydessä. Asiakas- ja potilaspalautteet käydään sovitusti läpi yksikön palavereissa. Yksiköiden, palvelu- ja toimialueiden tulosten seurannasta vastaavat yksikön lähiesihenkilöt

Palautteen koskiessa lääkäripalvelua välitetään se lähiylilääkärille. Hoitohenkilökuntaa koskevat palautteet käydään läpi kuukausipalavereissa, tarvittaessa järjestetään henkilökohtaiset keskustelut ja suunnitellaan jatkotoimenpiteet. Palautteiden perusteella tehdään kehittämistoimenpiteitä. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä, jos hän sitä on pyytänyt ja on jättänyt yhteystiedot.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaavat lähiesihenkilöt ja henkilökunnasta nimetyt turvallisuusvastaavat. Riskien suuruus ja vaikutus toimintaan arvioidaan WPro-järjestelmässä.

Keskeiset potilasturvallisuusriskit liittyvät yksityisyyden suojaan, pistostapaturmiin, henkilöstön riittävyyteen, rokotuksiin/lääkkeiden käsittelyyn ja kylmäketjuun liittyviin virheisiin, vastaanottotilojen turvallisuuteen sekä tietojärjestelmäkatkoksiin tai kirjautumisongelmiin.

Asiakkaan ja potilaan yksityisyyden suoja on keskeinen osa turvallista ja laadukasta palvelua. Toimintaympäristöissä kohdataan usein alaikäisiä ja perheitä, mikä edellyttää erityistä huolellisuutta henkilötietojen käsittelyssä, kirjaamisessa ja tietojen luovuttamisessa.

Yksityisyyden suojaa varmistetaan noudattamalla lainsäädäntöä. Henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin hoidon, tutkimusten tai palvelun toteuttaminen edellyttää. Kirjaaminen tehdään rakenteisesti ja ajantasaisesti potilastietojärjestelmään, ja järjestelmän käyttöä valvotaan käyttöoikeuksien hallinnalla sekä lokiseurannalla.

Vastaanottotilojen tulee mahdollistaa luottamukselliset keskustelut ilman, että sivulliset kuulevat asiakastietoja. Koulu- ja oppilaitosympäristössä kiinnitetään erityistä huomiota tilojen asianmukaiseen äänieristykseen ja siihen, että oppilaat tai opiskelijat eivät joudu odottamaan vastaanottohuoneen välittömässä läheisyydessä siten, että yksityisyys vaarantuisi.

Näillä toimintatavoilla varmistetaan, että asiakkaan ja potilaan yksityisyys toteutuu kaikissa neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluissa.

Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa käytetään ensisijaisesti turvaneuloja. Joissakin rokotteissa neula on kuitenkin valmiiksi kiinteä, jolloin vaihdettavaa turvaneulaa ei voida käyttää. Pisto- ja viiltotapaturmia ehkäistään oikeilla työskentelytavoilla sekä asianmukaisilla suojaimilla. Käytetyt pistävät ja viiltävät instrumentit hävitetään välittömästi hylsyttämättä särmäisjäteastiaan, joka täytetään merkkiviivaan asti.

Lääkejääkaappien ja vastaanottotilojen lämpötiloja seurataan päivittäin. Käytössä oleville laitteille tehdään ulkoisten laadunvarmistusten lisäksi sisäinen laadunvarmistus, ja laitteet kalibroidaan ohjeiden mukaisesti. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti ja resursseja kohdennetaan tarpeen mukaan. Yhteistyötä tehdään koulujen ja oppilaitosten kanssa turvallisten ja terveellisten vastaanottotilojen varmistamiseksi.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstöä ohjeistetaan toimimaan aktiivisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien tunnistamisessa ja ilmoittamisessa. Valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaisesti jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa tulleesta epäkohdasta tai sen uhasta, joka voi vaarantaa asiakkaan tai potilaan turvallisuuden, palvelun laadun tai lainmukaisten oikeuksien toteutumisen. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi.

Ohjeet ja sähköinen lomake epäkohtailmoituksen tekemiseen löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasta sekä hyvinvointialueen ulkoisilta verkkosivuilta. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisesti henkilöstö- ja kuukausipalavereissa.

Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon henkilöstö tuntee tehtäväänsä liittyvät lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet. Näitä ovat muun muassa lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi sekä muut asiakkaan tai potilaan turvallisuuden turvaamiseen liittyvät ilmoitukset.

Ilmoitusvelvollisuuksiin liittyvät menettelyohjeet ovat henkilöstön saatavilla hyvinvointialueen intrassa, ja niitä käsitellään perehdytyksessä sekä säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Työntekijä vastaa ilmoituksen tekemisestä omassa työssään havaittujen tilanteiden perusteella ja voi tarvittaessa konsultoida esihenkilöä, sosiaalihuollon ammattilaista tai muuta asiantuntijaa. Lastensuojeluilmoitukset pyritään tekemään yhteistyössä asiakkaan tai huoltajan kanssa silloin, kun se on asiakkaan edun mukaista ja lainsäädännön sallimaa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro). Järjestelmään ilmoitetaan myös työ- ja työturvallisuuspoikkeamat. Vaaratapahtumien raportoinnin tavoitteena on kerätä ja välittää tietoa läheltä piti -tilanteista sekä haitta- ja vaaratapahtumista syyllistämättä ketään.

Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja on velvollinen raportoimaan vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet HaiPro-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus määritellään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §). Ensisijaisesti epäkohdista ja poikkeamista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle, jonka tehtävänä on selvittää tilanne ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Vaaratapahtumailmoituksesta tulee sähköposti lähiesihenkilöille. Esihenkilö määrittää ohjeiden mukaan HaiPro järjestelmässä riskin suuruuden ja käsittelee yksikön hoitohenkilöstöä tai hoitoa koskevat ilmoitukset joko yksittäisen työntekijän kanssa (jos ilmoitus kohdistuu tiettyyn henkilöön) tai koko yksikön kanssa (jos ilmoitus koskee yksikön toimintaa yleisesti). Lääkäreitä koskevat ilmoitukset ohjataan lähiylilääkärille, ja muut ilmoitukset käsitellään tarvittaessa ylemmällä organisaatiotasolla. Kriittisiin ongelmiin puututaan välittömästi, ja muihin pyritään löytämään ratkaisu yhteisellä keskustelulla.

Jos kyseessä vaaratapahtuma tai läheltä piti -tapahtuma jolla suuri mahdollisuus tapahtua uudelleen, käsitellään se heti ja ongelmasta informoidaan henkilöstöä tai yksittäistä henkilöä välittömästi. Jos asia ei ole kiireellinen, se käsitellään seuraavassa kuukausipalaverissa. Mahdolliset korjaustoimenpiteet pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan pikaisesti ilmoituksen tulon jälkeen.

Syksystä 2025 alkaen käyttöön otetaan vaiheittain sähköinen Laatuportti, johon kootaan yksiköiden riskidokumentaatio. Yksiköiden turvallisuusvastaavat on koulutettu Laatuportin käyttöön ja sen tiedon täydentämiseen.

Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan havainnoinnin, auditointien ja omavalvonnan avulla. Poikkeamat käsitellään järjestelmällisesti ja työntekijöiden hygieniaosaamista ylläpidetään koulutuksilla sekä yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa.

Työntekijöiden käytettävissä on erilaisia sähköisiä järjestelmiä ja sovittuja toimintatapoja poikkeamista, epäkohdista ja väärinkäytöksistä ilmoittamista varten.

Asia / kohde	Ilmoittamistapa /- järjestelmä
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen	HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus
Työturvallisuus	HaiPro- työturvallisuusilmoitus
Riskien arviointi ja riskienhallinta	Wpro (osa HaiPro- järjestelmää; Riskien hallinta- osio)
Tietoturva	IT- Helppi
Tietosuoja	HaiPro- henkilötietojen tietoturvaloukkausilmoitus
Laiteturvallisuus	HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusjärjestelmä, linkki Fimean sähköiseen lomakkeeseen Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake Fimea
Asiakas- ja potilaspalautteet	QPro Feedback (osa HaiPro- järjestelmää).

	QR- koodi Paperiset palautelomakkeet
Asiakkaan, potilaan tai läheisen ilmoitus vaaratilanteesta	Asiakkaan / potilaan / läheisen vaaratilanneilmoitus (hyvaep.fi)
Epäkohta tai epäkohdan uhka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa	Vapaamuotoinen kirjallinen palaute. Kirjallinen ilmoituslomake. HaiPro
Muistutus (terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain mukainen asiakkaiden / potilaiden oikeus)	Kirjallinen ilmoituslomake / erilliset ohjeet lähettämisestä
Hyvinvointialueen sisäisten menettely- ja toimintatapojen arviointi (lakisääteinen toiminta)	Webropol- kysely
Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli	M-filesissä ohjeita
Vakavat ja merkittävät väärinkäytösepäilyt	Falcony- järjestelmä

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan vaaratapahtumailmoituksien määrää ja laatua seuraamalla. Työntekijöiden riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen, säännöllisen koulutuksen, ohjauksen ja jatkuvan oppimisen avulla.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa ei käytetä ostopalvelu- tai alihankintaa.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palveluyksikköjohtaja.

4 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Neuvolapalveluiden omavalvontasuunnitelma laadittiin ensimmäisen kerran vuonna 2023 ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma vuonna 2024. Tämä on ensimmäinen uuden organisaatiorakenteen mukainen yhteinen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa vastuuyksikköjohtaja yhteistyössä lähiesihenkilöiden kanssa. Päivittämiseen osallistuu tarvittaessa myös henkilöstö.

Omavalvontasuunnitelman mukaisten toimintatapojen toteutumista seurataan vähintään neljän kuukauden välein, ja seurannan toteutuminen dokumentoidaan. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa, palvelujen järjestämisessä, lainsäädännössä tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia, jotka edellyttävät omavalvonnan tarkistamista.

Henkilökunta tutustuu omavalvontasuunnitelmaan (lukukuittaus) ja sisältöä käydään läpi palavereissa ja perehdytyksessä. Lähiesihenkilöt seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista käytännön arjessa ja valvovat sekä vastaavat siitä, että yksikön toiminta on omavalvontasuunnitelman mukaista.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on saatavilla hyvinvointialueen M-files asiakirjahausta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, jossa se on kaikkien saatavilla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina jos sen sisällössä on tapahtunut oleellisia muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan välittömästi sen valmistuttua hyvinvointialueen verkkosivuilla. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan omalle lähiesihenkilölleen, jos huomaa asioita, jotka on päivitettävä omavalvontasuunnitelmaan. Lähiesihenkilö seuraa säännöllisesti omavalvontasuunnitelma ajantasaisuutta.

Seurantaa toteutetaan hyödyntämällä erilaisia tietolähteitä ja arviointimenetelmiä, kuten:

- asiakas- ja potilaspalautteet
- HaiPro -ilmoitukset
- sisäiset auditoinnit
- tilastot ja mittarit (esim. terveystarkastusten toteutuminen, ristiinajoraportti)
- henkilöstön palaute ja työyhteisökeskustelut

Seurannassa havaitut puutteet, riskit ja kehittämiskohteet kirjataan ja käsitellään välittömästi. Niistä laaditaan kirjallinen selvitys, jossa kuvataan havainto, korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulu. Korjaavat toimet toteutetaan viivytyksettä, ja niiden vaikutusta seurataan jälkikäteen. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että kaikki tehdyt

toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti ja arkistoidaan.

Omavalvonnan seurantatulokset ja tehdyt korjaustoimet käsitellään säännöllisesti yksikön palavereissa, jotta välittyy koko henkilöstölle ja toiminta kehittyy jatkuvasti. Tarvittaessa tulokset raportoidaan myös palveluyksikköjohtajalle ja hyvinvointialueen omavalvonnasta vastaaville henkilöille.

Hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan liittyvät havainnot ja yhteenvedot julkaistaan neljän kuukauden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.